

# 【在宅支援プログラム】 アサーション⑦

---

～対立場面のアサーション～

# 本日のテーマ

---



対立場面のアサーション  
【No(否定・断り)の表現】

# 対立場面のコミュニケーション

異なった考えや欲求をもった2人以上の間でのコミュニケーション

➡ 前向きに生かす

- ・ 人からの頼みを断る。相手の期待に添えないことを伝える
- ・ 人に何かして欲しい、もしくは、して欲しくない頼む
- ・ 相手とは異なる考えや意見を表現する

お互いの気持ちの  
違いを出し合う

より創造的なものを作りあげる

より情緒的なつながりが深まる



# ワーク1

## こんなときどうする？

---

先輩から終業間際に書類作成のやり直しを頼まれました。

あなたは、その日、別の大切な予定があり、定時に職場を出たいと考えていました。

そんな時、あなただったらどうしますか？

Case1「これからなんて無理です。終業時間ですから失礼します」

Case2「そうですか、じゃあやりますよ」とムツとした表情で受け取り、机の引き出しをわざとボタンと閉めたり、大きな音を立てながらパソコンをたたいたりして残業する。

Case3「...はい」と言って予定をキャンセルし、残業して書類の直しを行う。

Case4「〇〇の書類ですね」といったん受け止め、先輩に確認し、翌日の朝でも間に合うのであれば「今日ではなく明日の朝早めに来てやっておく」という代替え案を示す。

この中のどれに近いでしょうか？その背景にはどんな気持ちがあるのでしょうか？  
書き出してみましよう。

## ワーク2

# なぜ「No」が言えないのか？

---

自己表現する中でも、特に「できません」「無理です」「お断りします」といった「No」の気持ちを伝えることは、多くの方が苦手と感じているといわれます。

自分が「No」と言いづらいと感じる場面はどんな場面でしょうか。

なぜ「No」が言いづらいのでしょうか？書き出してみましよう。



# 「No」が言えない理由と対処法①

信念・思い込み・受け取り方

相手に嫌われる

相手を不快にする、怒らせる

断ってはいけない

「本当にそうだろうか」

自分の感じていることに対し、「本当にそうだろうか」という問いを発してみる

そもそも、No＝「相手を拒絶すること」ではない！！

NO

# 「No」が言えない理由と対処法②

---

➤ 自分の気持ちを決められない

→ 体の反応に目を向け、自分の本音を受け止めてみましょう



➤ 「No」の気持ちははっきりしているのに、その伝え方がわからない(スキルの問題)

→ 相手の立場を理解して、まず相手の気持ちを受け止める

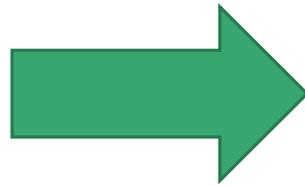
何が「No」なのか的を絞る、お互いにとって良い代替え案を示す

# 「No」の的を絞るには...

どう断ろうか...



相手からの依頼やお願いそのものに  
フォーカスをしがち



自分の中で大切にしたいこと(自分の中の「Yes」)は何なのか？



自分の中の「Yes」にフォーカスすると、  
なぜ「No」なのかが見えてくる

# 自分の中の「Yes」とは...

---

医療関係の仕事についている林さんは、夜勤明けにいつも受ける友人からの食事の誘いを断りたいと思っていました。ノリのいいその友人は、林さんが渋ると「いいじゃない、ストレス発散を兼ねて外で食べようよ」と誘うのです。

→林さんの「Yes」は、「休みたい」ということ

チームリーダーの高橋さんは、上司から新しいプロジェクトの担当を依頼され、引き受けるべきか悩んでいました。無理をすればできなくはないのですが、今担当している別のプロジェクトがやっと軌道に乗ってきたので、もう少しそちらにエネルギーを注ぎたいと思っている。

→高橋さんの「Yes」は、「今のプロジェクトを完全に軌道に乗せるまで、そちらに集中したいということ

自分の大切にしていることに正直になり、それを明確にすることで、相手への誠実な「No」が生まれてくる。

# 「No」を伝えるときのポイント

---

## 1. 相手の立場も理解して、まずは気持ちを受け止める

最初に相手の依頼や誘いの内容を、自分の言葉で確認する

→相手の善意や思いやりもきちんと受け止める(前向きで友好的なNoの表現につながる)

## 2. 何が「No」なのか、的を絞る

頼まれた時間が問題なのか、仕事の量が問題なのか、締め切りまでの期間なのか、

「今日」という日が問題なのかなど、「No」の的を明確にすることで、交渉がしやすくなる

## 3. お互いにとって良い代替え案を示す

できなければどうすればいいのか、自分なりの判断と解決策をしっかりと相手に伝えて

交渉すること

# 「No」を伝えるときのポイント②

- その場で答えを出さなくてもいい
- 自分の大切にしていることを簡潔に、率直に言葉にする
- 最後まではっきりと意思を伝える
- さわやかに会話を終了させる
- 自分への尊厳と相手への敬意をもって断る



親の介護があるので、夜の会合は難しいですが、  
昼間できそうなことがあればやります

少し待っていただけますか？  
いつまでにお返事すれば大丈夫ですか？



# ワーク3

## NO(否定・断り)の表現～前向きで友好的なNO

田舎のおばあちゃんは、何かと食べ物を送ってくれます。いつも大量のお漬物が送られてきて、食べきれずに困っていました。でも、おばあちゃんを傷つけそうで「そんなにいらない」ということができません。



今回もたくさん  
作ったから、ま  
た送るね。

え〜っと…  
どうもお

困ったなあ…  
断ったら、悪い  
かなあ

No, **Thank  
You** !

英語のNo, Thank You(結構です。ありがとう)という表現のように、前向きに断るには、どう言ったらいいのでしょうか？考えてみましょう。

# ワーク4

## 相手への敬意をもって断る

高齢者施設でケアマネージャーとして仕事をしてきた中井さん。新人の時から10年近くその施設で仕事をし、今は職場のリーダー的な役割を持っていました。施設長からも信頼され、スタッフの指導からシフトの調整まで、たくさんの業務をこなしていました。

最近では教員の資格を取るために夜間の専門学校で学び始め、人を育成する仕事にとっても興味を持つようになりました。可能であれば福祉の人材の育成をしていきたい。ゆくゆくは、福祉現場に良い人材を送り込めるようになりたいと思うようになりました。

中井さんは施設長に、

「自分は新しい仕事をしたいんです。引き継ぎもしますし、将来は研修の講師となって、今の施設のサポートもしますので。だからやめることにします」

と告げました。

この言い方では一方的に感じられます。中井さんはどのような言葉を加えれば、相手への思いやり(相手への敬意)を含んだNoになるのでしょうか？  
書き出してみましよう

プログラムはここで終了です。

ワークの1～4に取り組み、メールで報告をしてください。

報告の形式はメールに直接打ち込んでも構いませんし、Word等を添付していただいても結構です。

お疲れ様でした。

